ChinaXiv合作期刊

国内高校图书馆同伴教育服务现状调查与发展策略研究

■ 张海玲
北京电影学院图书馆　北京 100088

摘要:［目的/意义］调查目前国内高校图书馆开展同伴教育服务的现状及存在的问题,并根据问题提出相应的发展策略,拓展高校图书馆为学生群体服务的渠道,促进服务创新。［方法/过程］综合 42 所一流大学图书馆的网站调查和 29 个省市的 254 所高校图书馆的问卷调查两种方式,对国内高校图书馆同伴教育服务现状进行调查和分析。［结果/结论］目前,国内高校图书馆同伴教育服务各方面发展不成熟,处于初级发展阶段。为保障同伴教育的发展,要从思想上充分认识同伴教育的重要性,重视同伴导师的招聘和培训,图书馆应给予人力、资金的支持以及加强与校内其他同伴教育项目的合作,建立有效的评估机制并充分发挥同伴导师在新媒体环境下的优势。

关键词: 高校图书馆　同伴教育　同伴导师　初级阶段
分类号: G252
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2018.20.006

chinaXiv:202303.00531v1

1　引言

1999 年,联合国人口基金将同伴教育(peer education)理念引入到中国人民大学,致力于提高青少年生理健康水平。2003 年 9 月,玛丽斯特普国际组织(Marie Stopes International China, MSIC)与清华大学等 8 所国内高校合作,以同伴教育模式共同开展大学生性健康教育[1]。同伴教育又称朋辈教育,是指年龄相仿、知识背景、兴趣爱好相近的同伴、朋友之间利用朋辈互相的影响,传播知识和想法、分享经验、传授技能的过程,达到唤起共鸣、促使教育内化、润物无声、奋发向上的一种教育方式,从而实现教育目的[2]。此后,国内高校同伴教育研究大多还是围绕着性健康、艾滋病、心理健康等领域。自 2007 年开始,陆续有高校将同伴教育应用于新生教育、职业规划以及英语写作教学和思想政治教育等领域。如首都师范大学在博士、硕士中选拔出优秀的、沟通能力强以及愿意帮助其他人的学生作为朋辈导师,开启首都师范大学研究生朋辈导师工程[3]。2015 年,南开大学开展了"公能"朋辈导师计划,将聘用的学生兼职辅导员群体提升为"公能"朋辈导师,希望能够借助同伴之间互相帮助、传播正能量的影响力,为在校学生的学习、生活能力等方面的提高提供帮助。目前,我国高校越来越重视同伴教育。

图书馆作为高校的组成部分,逐渐意识到同伴教育在图书馆服务创新领域中尤其是为学生提供服务方面的重要性,自 2009 年开始逐步将同伴教育的理念应用于图书馆服务的各个领域[4],利用同伴导师和学生同伴年龄相仿、知识背景及兴趣爱好相近而容易相互影响,具有自我教育能力的优势,由图书馆馆员先对同伴导师进行有目的的、针对性的培训,再由同伴导师主动向学生同伴传递图书馆的知识和技能,从而实现高校图书馆作为第二课堂的教育目标。但由于同伴教育起步较晚,发展至今仅有 8 年的时间,无论是在图书馆对同伴教育的重视程度上,还是同伴导师的招聘和培训以及同伴教育活动的组织等方面经验上都不足,因此,笔者将通过对国内高校图书馆同伴教育服务现状的调查结果提出针对性的发展策略,以促进同伴教育的发展。

2　国内高校图书馆同伴教育服务现状调查

为全面了解国内高校图书馆同伴教育服务的发展现状,笔者采用网站调查和问卷调查两种方式进行调查分析。采取两种调查方式相互补充的原因:①以"双一流"大学图书馆网站进行调查无论从地域上还是服

作者简介:张海玲(ORCID:0000-0002-2593-0672),资源建设部主任,副研究馆员,E-mail:zhanghailing@bfa.edu.cn。
收稿日期:2018-04-18　修回日期:2018-06-15　本文起止页码:49-56　本文责任编辑:王传清

ChinaXiv合作期刊

务理念、服务层次方面都具有代表性，而缺陷是高校图书馆提供的同伴教育服务并不都在网站上进行体现；②问卷调查的样本以京津冀地区为主，有一定的地域局限性，但问卷调查可以更深入了解各高校图书馆同伴教育服务实际开展程度，弥补网站调查的缺陷。

2.1　国内高校图书馆同伴教育服务网站调查

本研究以国内 42 所“双一流”大学图书馆网站为样本，调查时间为 2017 年 10 月至 11 月，调查内容主要包括国内高校图书馆是否提到了同伴教育/朋辈教育服务，是否具有同伴教育性质的服务，开展了哪种模式的同伴教育服务。调查结果如表 1 所示：

表 1　国内“双一流”大学图书馆网站同伴教育服务调查情况

序号	高校图书馆名称	是否提到同伴教育/朋辈教育	是否具有同伴教育性质	同伴咨询	同伴宣传	同伴培训	同伴学习
1	北京大学图书馆	否	否	否	否	否	否
2	中国人民大学图书馆	否	否	否	否	否	否
3	清华大学图书馆	否	是	是	是	否	否
4	北京航空航天大学图书馆	否	否	否	否	否	否
5	北京理工大学图书馆	否	否	否	否	否	否
6	中国农业大学图书馆	否	否	否	否	否	否
7	北京师范大学图书馆	否	有	否	是	否	否
8	中央民族大学图书馆	否	否	否	否	否	否
9	南开大学图书馆	否	否	否	否	否	否
10	天津大学图书馆	否	否	否	否	否	否
11	大连理工大学图书馆	否	否	否	否	否	否
12	吉林大学图书馆	否	是	是	否	否	否
13	哈尔滨工业大学图书馆	否	否	否	否	否	否
14	复旦大学图书馆	否	是	否	是	否	否
15	同济大学图书馆	否	是	否	是	否	否
16	上海交通大学图书馆	否	是	否	是	是	否
17	华东师范大学图书馆	否	否	否	否	否	否
18	南京大学图书馆	否	否	否	否	否	否
19	东南大学图书馆	否	是	是	是	否	否
20	浙江大学图书馆	否	否	否	否	否	否
21	中国科学技术大学图书馆	否	是	否	是	否	否
22	厦门大学图书馆	否	是	是	是	否	否
23	山东大学图书馆	否	是	是	否	否	否
24	中国海洋大学图书馆	否	否	否	否	否	否
25	武汉大学图书馆	否	是	是	是	否	否
26	华中科技大学图书馆	否	是	否	是	否	否
27	中南大学图书馆	否	是	否	是	否	否
28	中山大学图书馆	否	否	否	否	否	否
29	华南理工大学图书馆	否	否	否	否	否	否
30	四川大学图书馆	否	否	否	否	否	否
31	重庆大学图书馆	否	否	否	否	否	否
32	电子科技大学图书馆	否	有	否	是	否	否
33	西安交通大学图书馆	否	有	否	是	否	否
34	西北工业大学图书馆	否	否	否	否	否	否
35	兰州大学图书馆	否	否	否	否	否	否
36	国防科技大学图书馆	否	有	是	否	否	否
37	东北大学图书馆	否	否	否	否	否	否
38	郑州大学图书馆	否	有	是	是	否	否
39	湖南大学图书馆	否	否	否	否	否	否
40	云南大学图书馆	否	否	否	否	否	否
41	西北农林科技大学图书馆	否	否	否	否	否	否
42	新疆大学图书馆	否	否	否	否	否	否

chinaXiv:202308.00531v1

通过网站调查结果发现,42 所"双一流"大学图书馆的网站都没有提到图书馆的同伴/朋辈教育服务,聘用的学生主要是勤工俭学的学生和志愿者,有的称为助管,高校图书馆的官网上都明确了学生馆员的职责,大部分图书馆的勤工俭学或志愿者的职责主要是图书馆的日常基础性工作,如北京大学图书馆的学生助理的主要工作是负责图书馆日常值班,工作内容包括:图书借阅、图书整理上架、公共设备管理与使用、读者咨询等。有部分高校图书馆虽然没有使用同伴教育或朋辈教育服务的概念,但聘用的学生所从事的工作已经具备同伴教育的性质。调查显示,有 17 所高校图书馆学生提供的服务具备同伴教育性质。如清华大学图书馆的网站招聘的学生分为两类,一类是勤工助学的学生,主要工作是协助图书馆老师开展工作。如值班、图书整理、分类、装订、查找、上架,数据整理、更新与系统维护、书库维护和清洁、资料检索与信息搜集以及接待读者等;另外一类是学生顾问清华大学图书馆成立了图书馆学生顾问委员会(以下简称"图学会"),以密切图书馆与广大学生联系为宗旨,及时反馈同学们对图书馆的意见与建议;为图书馆不断改进读者服务工作提供咨询、组织相关调查或体验;通过各种途径,宣传图书馆资源与服务;帮助同学们更好地了解图书馆和利用图书馆;组织同学们参与图书馆举办的各类活动;协助图书馆开展读者层面的工作。从图学会的职责上不难看出,学生顾问承担的是同伴导师的角色,开展的服务属于同伴教育服务。其他 16 高校图书馆的网站虽然不像清华大学图书馆对勤工助学的学生职责和学生顾问的职责有明显的区分,但勤工助学的学生不仅承担了图书馆的基础性工作,同时也承担了具有同伴教育服务性质的工作。如北京师范大学图书馆的学生助理共设立了 49 个岗位,其中微信设计与编辑助理、活动策划及外联助理、宣传设计、视频制作助理等所从事的工作具有明显的同伴宣传性质。同伴教育服务和勤工助学学生从事的基础性工作的根本区别在于目的不同,聘用学生从事基础性日常工作的主要目的是减轻图书馆工作人员日常工作的压力,而同伴教育服务的目的是通过对同伴导师进行培训,由他们向同伴传递图书馆的知识和技能,从而提高学生群体的学习能力。

从表 1 可以看出,目前国内同伴教育服务模式主要有同伴咨询、同伴宣传、同伴培训和同伴学习 4 种模式。网站调查显示 17 所高校图书馆中有 8 所图书馆的同伴教育服务属于同伴咨询服务,同伴导师经过图书馆员的培训后在图书馆咨询台主要面向学生用户开展咨询服务,学生在咨询时,面对同龄人比面对馆员更能减少焦虑,降低知觉障碍,从而降低学生对图书馆焦虑感。同伴宣传服务开展的的情况比较好,17 所图书馆中有 14 所高校图书馆开展了同伴宣传服务,在馆员的指导下,发挥同伴导师的优势组织各种活动来推广和宣传图书馆的资源和服务,并利用同伴导师对新媒体利用和对学生群体的心理了解优势,提升宣传效果。同伴培训服务只有上海交通大学图书馆的网站上提到,同伴导师经过培训后参与到图书馆的信息素养培训中,由于同伴导师使用的语言更易理解以及其与学生群体使用图书馆资源的经历相似,更能提高培训效果。所有的网站都没有显示开展同伴学习服务,同伴学习是指同伴导师利用图书馆学习的技能嵌入到同伴的专业知识学习中,提供学生群体的学习能力,这是同伴教育服务最根本目的。

2.2 国内高校图书馆同伴教育服务问卷调查

利用问卷星平台进行问卷调查,通过微信、QQ 和网页链接的形式发送问卷,问卷共设计 20 道题,内容主要涉及被调查对象的基本情况、所在高校图书馆目前聘用学生的现状以及同伴教育开展情况 3 个方面,共回收 384 份问卷,但其中有 11 份调查问卷是公共图书馆馆员提交的,将其剔除,剩余 373 份为有效答卷。

2.2.1 调查样本分布　回收的 373 份有效答卷由来自 29 个省份及直辖市的 254 所高校图书馆的 373 位工作人员填写,从区域分布来看,以来自天津、北京、河北三地的答卷为主,约占总数的 50%。254 所高校图书馆中,普通高等学校有 237 所(其中"双一流"大学有 14 所),独立学院有 5 所,高等专科学校有 12 所。

2.2.2 同伴教育开展情况　在 373 份有效答卷中,有 40 份答卷显示其所在的图书馆并未聘用学生参与图书馆的工作,有 333 份答卷显示其所在图书馆聘用了学生。对于所在图书馆是否开展同伴教育/朋辈教育这一问题上,聘用学生的 333 份答卷中仅有 48 人回答"是"。综合来看,在 373 份有效答卷中,其所在高校开展同伴教育服务的共 48 人次(占比 14%),而未开展同伴教育服务的共计 325 人次(占比 86%)。

2.2.3 同伴教育模式　在设置同伴教育模式的选项时,共设计了 5 个选项:同伴咨询、同伴宣传、同伴培

chinaXiv:202308.00531v1

ChinaXiv合作期刊

训、同伴学习和其他。从调查结果来看，目前国内高校图书馆开展同伴教育服务模式主要是同伴宣传和同伴培训，同伴咨询次之，同伴学习模式开展的最少。在设置问卷时，有其他选项，但没有人选择此选项，说明在目前开展同伴教育的高校图书馆里，主要是这 4 种模式。如图 1 所示：

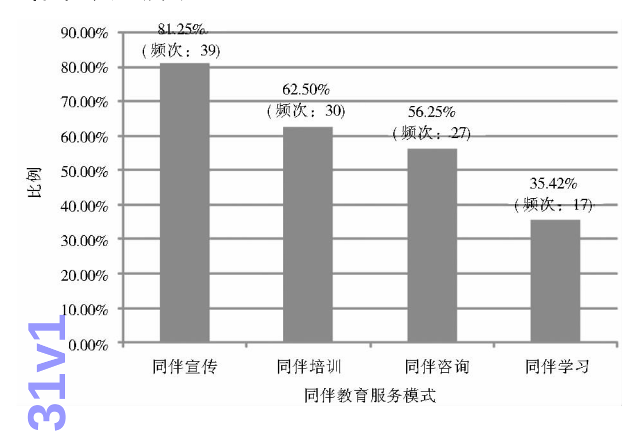


图 1　图书馆同伴教育服务模式

2.2.4　同伴教育的效果　在已经开展同伴教育服务的 48 份答卷中，对同伴教育开展效果满意程度的调查结果为非常满意（7 人次，占 15%）、满意（18 人次，占 37%）、一般（20 人次，占 42%）、不满意（3 人次，占 6%）和非常不满意（0 人次，占 0%）5 种，由此可见，满意和非常满意共占比 52%，达到一半。但有 42% 认为效果一般，仅有 6% 的人表示对效果不满意。

2.2.5　同伴教育面临的问题　调查结果显示，高校图书馆开展同伴教育（朋辈教育）面临的主要问题是同伴导师的的工作时间受到限制，并且学生的参与程度并没有达到预期值，而活动经费不足和馆员需要花费大量时间培训也在一定程度上影响了同伴教育的开展，并提出馆领导和全馆的支持也非常重要，如表 2 所示：

表 2　高校图书馆开展同伴教育（朋辈教育）面临的主要问题

问题	频次	比例（%）
同伴导师（朋辈导师）的工作时间受限制	31	64.58
活动经费不足	20	41.67
学生参与度未达到预期	31	64.58
馆员需要花费大量的时间对同伴导师进行培训	16	33.33
其他	2	4.17

2.3　国内高校图书馆同伴教育服务现状分析

综合一流大学图书馆网站的调查结果和对 254 所高校图书馆馆员的问卷调查结果，发现虽然国内高校图书馆早在 20 世纪 80 年代之前就开始聘用学生参与到图书馆的业务工作之中，但截至目前，仍然以图书上架、排架、流通阅览以及数据录入等基础性业务工作为主。虽然有的图书馆在并没有开展同伴教育或者对同伴教育理念没有认识的情况下意识到了学生馆员在图书馆馆员和学生用户之间的沟通桥梁作用，并已经利用学生进行了馆藏资源的宣传以及简单咨询等，具备了同伴宣传和同伴咨询的性质，但整体开展比例比较低。在接受问卷调查的 254 所高校图书馆中，仅有 31 所高校图书馆表示本馆开展了同伴教育服务，对"双一流"大学图书馆的网站调查也显示 42 所中只有 17 所图书馆开展了具有同伴教育性质的服务。同时很多高校图书馆并没有真正意识到同伴教育的重要性，没有一家高校图书馆的网站提到同伴教育/朋辈教育，因此目前国内高校图书馆同伴教育服务处于初级发展阶段。

在开展同伴教育服务的各高校图书馆中，同伴宣传由于其易开展及阶段性、灵活性等特点开展的图书馆比较多；同伴培训主要是新生入馆教育以及讲座培训，而信息素养课的教学工作则比较少；同伴咨询也以简单咨询为主，专业咨询开展的很少；同伴学习由于其对同伴导师的图书馆技能和专业知识要求都比较高，需要经过长时间的培训，实际开展起来有难度，所以这种模式目前国内还在摸索阶段。

3　国内高校图书馆同伴教育服务发展策略

目前，国内高校图书馆同伴教育服务处于初级阶段，各方面发展都不成熟，其主要原因：①图书馆的馆领导以及馆员对同伴教育的重要性认识不够，在资金、人力的投入上不足，影响同伴教育的开展。问卷调查结果显示，62.16% 的馆员都不知道同伴教育/朋辈教育这一教育方式。同伴教育理念的普及度比较低。②同伴教育不但不能减轻馆员的工作压力，反而馆员要花费大量的时间对同伴导师进行培训，并且在同伴导师开展同伴教育服务时需要实时进行指导。在初期，馆员和同伴导师对同伴教育活动的组织经验缺乏，学生的参与度未达到预期效果。另外，在实际开展同伴教育的过程中出现了诸如同伴导师的时间受限制、流动性高，尤其在持续参加同伴教育的活动方面有很大的局限性。而国外高校图书馆自 1975 年加利福尼亚

chinaXiv:202308.00531v1

州立大学图书馆最早将同伴教育理论运用于参考咨询服务以来,在同伴咨询、同伴宣传、同伴培训以及同伴学习领域无论是理论还是实践方面都已经比较成熟,在对同伴导师的招聘和培训、同伴教育开展的方式以及同伴教育效果的评价等方面积累了丰富的经验,国内高校图书馆在开展同伴教育服务时,可以借鉴国外高校图书馆的经验,并结合国内的实际情况,从以下几个方面保障同伴教育服务的健康发展。

3.1 充分认识同伴教育的重要性

国内高校图书馆的同伴教育发展缓慢,现在还处于初级发展阶段,这与高校图书馆对同伴教育的重要性认识不足有很大关系。虽然有部分高校图书馆在由馆员组织的宣传和培训效果不佳的情况下,逐渐认识到学生用户彼此之间的影响力远大于馆员对学生的影响力,组织图书馆学生大使参与到图书馆的资源宣传和新生入馆教育等工作当中[5],但并未将同伴的影响力扩展到图书馆工作的各个领域。作为图书馆服务对象重要组成部分的学生群体,其年龄和文化教育背景相似,在利用图书馆时面临的问题相近,具有通过彼此相互帮助分享实现自我教育的主动性[6]。图书馆引入同伴导师开展同伴教育服务,利用同伴导师在学生同伴中的可信度和易接受性,吸引学生群体的兴趣,提高参与率以及宣传、咨询、培训和学习的效率和效果[7]。在越来越多的高校及所属院系将同伴教育作为课堂教育的一种补充,积极发挥同伴之间的影响力和自我教育能力,已达到教育目标作为高校重要组成部分的图书馆,必须从思想上充分认识到同伴教育对图书馆服务的重要性,从政策上给予支持,保障同伴教育的顺利开展。

3.2 同伴导师的招聘和培训

作为同伴教育的实施者,图书馆必须从源头上重视同伴导师的招聘,为了促进同伴导师更好地实施同伴教育服务,必须对同伴导师进行持续培训。

3.2.1 同伴导师的招聘　目前,国内高校对同伴导师的招聘要求主要集中体现在协调沟通能力、组织协调能力、表达能力、强烈的事业心和责任感[8]、学习成绩优秀(如北京师范大学珠海分校在招聘同伴导师时对学习成绩有明确的规定,要求同伴导师学年平均分成绩在 3.0 以上)以及时间保障(如南开大学生命科学学院在招聘“公能朋辈导师”时要求朋辈导师保证至少能完成一个学期的工作)等方面。同伴教育的目标不同导致有些同伴导师的招聘会有特殊的要求,如北京理工大学学业指导中心在招聘学术指导导师时就要求有科创竞赛经历和发表过学术论文或者研究生优先录取。

高校图书馆招聘勤工助学学生和同伴导师的目的不同:勤工助学学生主要是减轻图书馆工作人员的压力,多从事基础性工作;同伴导师则主要是发挥其对学生同伴的影响力,从事的工作涉及图书馆各个工作领域。问卷调查的结果显示,招聘同伴导师的要求侧重点和勤工助学学生不同:在招聘勤工助学学生时 96.7% 的馆员认为责任心和工作态度积极最重要,而对同伴导师来说,由于同伴教育就是要发挥同伴之间的相互影响力,其所有服务的对象都是学生同伴,因此更注重其沟通能力和组织能力,同时由于图书馆的同伴教育 4 种模式之间是一种循序渐进的过程,因此对同伴导师连续性参加同伴教育服务的要求比较高,对时间的要求上也比勤工助学学生要高。由于图书馆馆员要对同伴导师进行系统的图书馆知识技能培训,所以在招聘时“对图书馆有了解”的要求并没有勤工助学学生高。在其他选项里,有部分馆员认为同伴导师具备一定的科研能力同样重要。就同伴教育的 4 种模式来说,同伴咨询模式的专业咨询和同伴学习模式由于其服务更具专业性所以对同伴导师的科研能力有一定的要求。

3.2.2 同伴导师的培训　从培训的内容来看,同伴导师的培训不仅包括图书馆资源和服务以及信息检索和获取能力的培训,由于同伴教育服务多以面对面的形式为学生提供服务,所以用户服务原则、在为学生同伴提供服务时遇到问题的沟通能力以及公众演讲能力的培训也至关重要[9]。从培训的形式来看,同伴导师的培训主要包括讲座、模拟现实服务场景的情境模拟培训、小组讨论以及实践中的辅导等[10]。从培训层次来看,不仅要就图书馆的整体的资源和服务对同伴导师进行做基础普及式的培训,还要在馆员的指导下对图书馆核心资源有深入的了解,对同伴导师进行检索策略、检索方法等检索知识的培训,尤其是提供专业咨询、信息素养教学以及同伴学习服务的同伴导师,必须全面掌握图书馆的各种资源利用方法[11]。从培训的时间来看,既要有每学期初和学期末的集中培训,还要每周针对服务过程中出现的问题进行集中的反馈性培训,并与实际操作中的即时性培训相结合。

chinaXiv:202308.00031v1

3.3 图书馆人力、资金支持及加强合作

同伴教育要充分发挥同伴导师对学生同伴的影响力，从同伴导师的招聘到培训，尤其是专业咨询、信息素养教学和同伴学习几种同伴教育方式需要图书馆馆员花费大量的时间和精力[12]。盖茨堡学院图书馆的同伴教育项目 2016 年有 10 名同伴导师，配有 5 名馆员负责对其监督和指导，每名馆员负责 2 名同伴导师的培训及活动指导[13]；圣欧拉夫学院图书馆从最初 1 名到 2015 年的 7 名同伴导师，由一个专门的 R&I 馆员负责其日常管理和培训[14]。加拿大沙斯卡曲湾大学图书馆最初由 3 名馆员对同伴导师共同管理，后来专设 1 个同伴导师管理岗来专门负责同伴教育[15]。从国外高校图书馆的同伴教育经验来看，由同伴导师开展同伴教育不仅没有减轻图书馆工作人员的压力，反而需要有图书馆员专门负责同伴导师的招聘、培训以及管理工作。所以国内高校图书馆开展同伴教育必须在人力上给予大力的支持，由专门的部门和馆员负责该馆的同伴教育。

在问卷调查中，有 41.67% 的受访者认为活动经费不足是目前高校图书馆开展同伴教育面临的主要问题之一。同伴导师在组织和策划宣传活动和研讨会时，制作宣传材料以及活动的组织都需要资金的支持，否则会限制其创造性，影响活动的效果。同时为了吸引同伴导师参加到图书馆的同伴教育项目中，除了精神奖励、学分奖励等奖励形式外，还要有物质奖励，以充分调动其积极性。

高校图书馆的同伴教育往往衍生于其所在高校已经开展同伴教育项目，如首都师范大学图书馆的同伴教育项目就是在该校研究生院主办的同伴教育项目取得比较好的效果后才开展的，在开展同伴教育活动时为了扩大宣传渠道，借助于研究生院的宣传平台进行宣传。加拿大沙斯卡曲湾大学图书馆的同伴导师招聘和基础培训由学校统一安排，在开展同伴教育服务时加强与其他同伴导师小组的合作，如与写作中心的同伴导师合作举办基于研究规划工具的研讨会。目前，国内高校中研究生院、学生中心等校级部门有同伴教育项目，各二级学院也纷纷开展了同伴教育，如南开大学生命科学学院 2017 年开始招聘第一届同伴导师。图书馆的同伴教育可以一方面与学校的同伴教育项目合作，吸取其组织活动以及管理等方面的经验并拓宽图书馆的宣传渠道[16]；另一方面可以与各二级学院的同伴导师项目合作，嵌入到学院的各项专业学习活动。

3.4 建立有效的评估机制

高校图书馆同伴教育的立足之本在于能够吸引学生以及用户群体利用图书馆资源和服务的积极性，提高学生的有效参与性和图书馆的服务效率，因此对同伴教育的服务效果必须建立有效的评估机制[17]。对同伴教育的评估可以从同伴导师、馆员、接受同伴教育的学生 3 个方面进行评估，评估的方式可以采用问卷调查、访谈和实验法 3 种方式相结合。同伴导师在提供同伴教育服务后撰写工作总结，并就此次服务的效果进行评估，找出其中的问题和不足，以便以后更好地开展工作；在学期末或项目进展到一定阶段后，对同伴导师采用访谈的方法，从参加同伴教育的原因以及是否达到预期、是否获取了学术能力和通过此项目获得了哪方面能力的提升以及是否愿意分享和继续参与等方面设置访谈题目，全方位从同伴导师角度对同伴教育的效果进行评估[18]。如台北医学大学图书馆为了对参与同伴咨询服务的 6 名研究生同伴导师的咨询服务进行评估，采取了半结构化访谈的方法对同伴导师进行访谈[19]。馆员要随时监测同伴导师开展同伴教育活动的效果，在实践中不断地探索适合本馆的同伴教育服务模式；就同伴教育的开展是否达到预期的效果进行评估。对接受同伴教育的学生采用问卷调查和实验的方法来对同伴教育不同开展阶段进行纵向评估，同时对同伴导师和馆员教育效果的差异进行横向评估[20]。

3.5 充分发挥同伴导师在新媒体环境下的优势

同伴教育的一条重要理论依据就是“趋同论”，即人们对背景相仿的“同伴群体”的知识和经验的接受度远超其他群体[21]。新媒体环境下，微博和微信营销已经成为图书馆营销的一种重要手段，各高校图书馆也纷纷开通了官方微博和微信公众号，然而各高校图书馆的官方微博和微信公众号的关注度并不理想。以北京电影学院图书馆的微信公众号为例，尽管图书馆已经通过新生入馆教育、资源宣传活动等方式努力推广图书馆的微信公众号，但微信公众号的学生关注人数仅占在校生人数的 20% 左右。在这种情况下，同伴导师比图书馆馆员更有优越性，同伴导师由于其自身的学生身份，其所在的各种微信群不仅有班级群还有因各种兴趣或社团而组建的学生微信群，同伴

chinaXiv:202308.00031v1

导师可以在第一时间通过微博、微信的朋友圈和微信群将图书馆的最新信息转发给身边的学生同伴，其传播的广度和速度远超图书馆公共平台。而且相对于官方微博和微信公众号，学生更易于和乐于接受由同是学生的同伴导师传递和分享的信息。所以在新媒体环境下，图书馆要充分发挥同伴导师在学生同伴之间的传播力和影响力，扩大图书馆的宣传和推广渠道。

同伴导师不仅在利用新媒体推广和宣传图书馆资源及服务方面具备优势，还在利用新技术对宣传的内容和展示形式上比图书馆馆员具备优势。由于图书馆员和学生用户群体存在年龄差异，在使用微博和微信这种新媒体方式编辑推送信息时所使用的语言制式化，无法引起学生的兴趣，而同伴导师由于跟学生用户群体处于一个年龄阶层，在使用新媒体方式编辑信息时使用的语言更贴近学生用户，易吸引学生用户。同时，同伴导师更易于接受微视频编辑技术、表情应用以及动漫效果处理等新技术，图书馆在宣传和推广图书馆的资源时可以借助同伴导师的技术优势，以多种形式展现，达到生动有趣的效果。

chinaXiv:202308.00031v1

4 结语

无论是对42所一流大学图书馆的网站调查还是对254所高校图书馆的问卷调查，结果都显示无论是从同伴导师的招聘、培训，还是同伴教育的服务模式以及服务效果等方面，国内高校图书馆同伴教育服务处于初级发展阶段。虽然从思想上、同伴导师的招聘和培训、图书馆配备完善的人力资金支持、评估机制的建立以及发挥同伴导师新媒体环境下的优势等方面的发展措施能保障国内高校图书馆同伴教育服务的顺利开展，但在具体实施过程中，提高对同伴教育的重视程度需要广泛的宣传和推广同伴教育的理念，在图书馆充分认识到同伴教育的重要性基础上，人力、资金的支持及与其他同伴教育组织的合作比较容易实现。同伴导师的培训以及同伴教育的绩效评估实现需要制定长期的可持续性的规划，一方面要求同伴导师有充足的时间参与培训，另一方则要求图书馆馆员不仅投入大量的时间对同伴导师进行培训，还需要对同伴导师开展同伴教育服务的效果采用多种方式进行及时的评估，并就其中出现的问题采取有效的解决办法，需要一个不断学习、摸索和改进的过程。从长久发展来说，一方面要借鉴国外高校图书馆同伴教育服务的经验，另一方面要构建一套完整的高校图书馆同伴教育服务体系，从而促进国内高校图书馆同伴教育服务的健康、可持续性发展。

参考文献：

[1] 唐卫明，施超，沈洪兵，等.高校同伴教育开展情况的调查与分析[J].江苏预防医学，2007，18(2)：65－67.

[2] 姚玲杰.同伴教育：高校图书馆服务新模式[J].图书馆建设，2012(12)：57－59.

[3] 李金芳.朋辈教育模式在图书馆用户培训中的应用——以首都师范大学图书馆为例[J].大学图书馆学报，2017，35(2)：88－93.

[4] 蒋海萍，朱开梅，覃耀飞，等.大学生信息素养同伴教育模式初探[J].华夏医学，2009(6)：1137－1140.

[5] 李文，杨安生.高校图书馆学生社团多角色分析与启示[J].图书馆建设，2015(5)：76－79，83.

[6] HASTY D F. Student assistants as library ambassadors[J]. Technical services quarterly, 2001, 18(2)：31－40.

[7] 刘君霞.组建馆属学生社团，拓展阅读推广与文化传承工作——以华侨大学图书馆文化传播部的实践为例[J].大学图书馆学报，2016，34(6)：85－89.

[8] 罗有利，李胜联.高校同伴教育工作中存在的问题与几点改进意见[J].中国学校卫生，2005(8)：679－680.

[9] O'KELLY M, GARRISON J, MERRY B, et al. Building a peer-learning service for students in an academic library[J]. Portal libraries & the academy, 2015, 15(1)：163－182.

[10] 姜仁珍.培训大使——高校图书馆读者培训的创新与实践[J].图书馆论坛，2015，35(3)：68－72.

[11] 谢群，潘宏，张俊.大学生信息素养教育的创新与思考——以华中农业大学图书馆"学生培训大使计划"为例[J].高校图书馆工作，2014，34(2)：66－69.

[12] ROBINSON T E. Mentoring aspiring new librarians: one-on-one relationships that matter[J]. Alki, 2011，27(3)：13.

[13] BAUGESS C K, JALLAS M R. Facilitating peer learning in the library: crafing the perfect batch of undergraduate peer research mentors[R]. Pennsylvania: Musselman Library Staff Publications, 2015.

[14] GONNERMAN K, JOHNSON K. Peer reference assistants in a small liberal arts college: case study[J]. Reference services review, 2016, 44(3)：292－308.

[15] MURPHY J A. Peer learning @ the library: enhancing the student experience and developing library research skills[EB/OL]. [2016－10－22]. https://ecommons.usask.ca/bitstream/handle/10388/785/SLA%20Presentation%20(final).pdf? sequence=6.

[16] 张雪蕾，吴卓茜，尹飞.学生社团参与高校图书馆服务创新的实践探索——以西安交通大学 iLibrary Club 为例[J].图书馆建

ChinaXiv合作期刊

设,2016(4):82 - 86.
[17] 朱天慧. 高校图书馆服务质量评估实证研究——基于质量功能展开和灰色相关分析[J]. 情报理论与实践,2013,36(10):77 - 80.
[18] 马小闳,龚国伟. 定性与定量结合的方法在高校图书馆评估中的应用[J]. 现代情报,2006,26(7):163 - 166,222.
[19] 邱子恒. 应用图资背景研究生轮值大学图书馆参考咨询服务台之研究[J]. 图书与资讯学刊,2008(65):75 - 91.
[20] 徐月华. 高校图书馆用户培训方式及评估体系研究[J]. 图书馆学研究,2006(9):78 - 81,45.
[21] 陈颖. 同伴教育项目有效性研究[D]. 北京:中国青年政治学院,2009:8 - 10.

Investigation and Development Strategy of Peer Education Service of Domestic Academic Libraries

Zhang Hailing
Beijing Film Academy Library, Beijing 100088

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper investigates the current situation and existing problems of peer education service of domestic academic libraries, and puts forward corresponding development strategies so as to expand the channels of university libraries to serve the students and promote service innovation. [**Method/process**] This paper investigates the status of peer education service of domestic academic libraries through website survey of 42 first class university libraries and questionnaire investigation of 254 libraries from 29 provinces and cities. [**Result/conclusion**] The results show that at present, the peer education service of domestic academic libraries is not mature in all aspects and is in the primary stage of development. To guarantee the development of peer education, domestic academic libraries should pay attention to the importance of peer education, the recruitment and train of peer mentors, manpower and financial support, and further cooperation with the other peer mentor projects to establish effective Evaluation mechanism and take advantage of peer mentors under the new media environment.

Keywords: academic library peer education peer mentor primary stage

chinaXiv:202308.00531v1

《网络用户与网络信息服务》书讯

由初景利教授主编的《网络用户与网络信息服务》,2018 年 3 月由海洋出版社正式出版。该书立足于信息环境的网络化演进,聚焦网络用户的需求与行为特点,以图书情报领域的发展变化现状与趋势为视角,以网络信息服务为主线,探讨图书情报服务转型变革的总体战略与策略。该书总结研究了国内外网络信息服务的研究成果与应用进展,比较系统地论述了数字化网络化环境下图书情报服务需要致力于解决的各方面主要问题。该书内容全面,资料丰富,理论与实践相结合,致力于推动图书情报机构加快适应网络用户对网络信息服务的新需求,加快提升图书情报人员网络信息服务能力。该书可作为图书情报专业研究生教材,也可供图书情报研究人员和从业人员作为重要参考。

书名:《网络用户与网络信息服务》
主编:初景利
出版社:海洋出版社
ISBN:9787502798994
定价:52.00